

**PROGETTO PRELIMINARE**

**RETE DI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE**  
**Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**  
**Misura 1.7.2 (Missione 1, Componente 1, Asse1).**

**CUP D39I23000300006**  
**CIG B1595D620D**

## Sommario

1	Premessa.....	3
2	Oggetto .....	4
3	Obiettivi/Vincoli di progetto.....	5
4	Interventi e attività richiesti all’ETS .....	6
4.1	Formazione facilitazione.....	6
4.2	Ulteriori azioni per la qualificazione di impatto del progetto:.....	7
4.3	Il facilitatore digitale.....	7
4.4	Comunicazione .....	8
4.5	Assistenza Amministrativa.....	9
4.6	Coordinamento.....	9
5	Risorse umane coinvolte.....	10
6	Sedi di erogazione dei servizi.....	11
7	Trattamento dei dati personali.....	11
8	Occupazione del personale impiegato.....	12
9	Osservanza delle condizioni normative e contributive dei contratti collettivi di lavoro e vincoli trasversali 12	
10	Risorse disponibili .....	12
11	Contributo economico e pagamenti .....	13
12	Stipula della convenzione .....	13
13	Monitoraggio verifica e valutazione .....	13

## 1 Premessa

### **Il contesto valoriale:**

Le competenze digitali per il lavoro e per la vita sono in cima all'agenda politica europea. La strategia dell'UE per le competenze digitali e le iniziative politiche correlate hanno l'obiettivo di migliorare le abilità e le competenze digitali per la trasformazione digitale. L'European Skills Agenda, del 1° luglio 2020, promuove le competenze digitali per tutti, anche sostenendo gli obiettivi del Digital Education Action Plan, che ha l'obiettivo di migliorare le abilità e le competenze digitali per la trasformazione digitale e di promuovere lo sviluppo di un sistema di istruzione digitale ad alte prestazioni.

Il Piano nazionale di ripresa e resilienza (P.N.R.R.), Missione 1, Componente 1, Asse 1, Misura 1.7.2 "Rete di servizi di facilitazione digitale" è finalizzato a sostenere interventi mirati all'accrescimento diffuso delle competenze digitali per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e incentivare l'uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, semplificando il rapporto tra cittadini e PA. Il progetto prevede l'attivazione o il potenziamento di punti fisici di facilitazione digitale in cui facilitatori adeguatamente formati possano supportare i cittadini (soprattutto coloro con nulle o basse competenze digitali) ad accrescere il loro livello di preparazione e sviluppare maggiori competenze coerentemente con il modello europeo DigComp, che definisce le competenze digitali di base richieste per il lavoro, lo sviluppo personale, l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva e che, pertanto, tutti i cittadini dovrebbero possedere. Tale supporto prende forma con attività di accompagnamento one-to-one e di formazione "blended".

Il fine ultimo è quello di consentire ai cittadini un approccio consapevole alla realtà digitale e alla equa fruizione dei servizi online offerti dalle amministrazioni pubbliche anche rendendolo autonomi nella gestione delle attività digitali personali e nella fruizione dei servizi digitali pubblici e privati (es. download di referti medici, richiesta di buoni scolastici, pagamenti online...).

Al fine di promuovere e assicurare un accesso diffuso ai servizi digitali, nonché semplificare e velocizzare le interazioni tra cittadini e Pubbliche Amministrazioni, riducendo così anche la necessità di spostamenti fisici per la fruizione di servizi, il progetto prevede l'attivazione di centri di facilitazione digitale sul territorio, che metteranno gratuitamente a disposizione capitale umano per la formazione, accompagnato da un'adeguata strumentazione tecnologica a supporto.

### **Il contesto amministrativo:**

La Regione Veneto, con DGR n. 364 del 7 aprile 2023 ha pubblicato un avviso rivolto ai comuni veneti per la manifestazione di interesse a partecipare al progetto "Rete di servizi di facilitazione digitale" relativo alla Misura 1.7.2 del PNRR, da realizzare nel triennio 2023-2025.

Con Delibera n. 66 del 5 giugno 2023 la Giunta della Federazione dei Comuni del Camposampierese ha deliberato di procedere a presentare manifestazione di interesse per la realizzazione del progetto, in aggregazione con i comuni di Vigonza e Vigodarzere, assumendo il ruolo di capofila dell'aggregazione.

Con decreto 140 del 14/09/2023, pubblicato in Bur il 29/09/2023, la Regione del Veneto ha assegnato le risorse per la realizzazione delle attività alla Federazione dei Comuni del Camposampierese, capofila dell'aggregazione che funge da soggetto sub attuatore della Misura;

Con Delibera di Giunta n. 45 del 19/04/2023 la Federazione dei comuni del Camposampierese ha approvato lo schema di accordo e ha autorizzato il Presidente *pro tempore* a siglare l'accordo per la

costituzione dell'aggregazione tra la Federazione per il territorio dei Comuni che la compongono e i comuni di Vigonza e Vigodarzere.

Il comune di Vigonza ha deliberato con atto di Giunta Comunale n. 75 del 10/04/2024; il comune di Vigodarzere ha calendarizzato nella prossima seduta utile della Giunta Comunale l'approvazione di medesima deliberazione.

Con Delibera di Giunta Comunale n. 29 del 15/03/2024 la Federazione dei comuni del Camposampierese ha dato indirizzo al RUP di progetto di procedere mediante pubblicazione di un Avviso di manifestazione di interesse rivolto a tutti i soggetti del Terzo Settore così come definiti dal Codice del Terzo Settore, per l'individuazione di un ETS da coinvolgere quale partner per la realizzazione degli obiettivi di progetto, individuati dall'allegato sub A alla DGR 364/2023. In particolare l'ETS viene individuato mediante lo strumento della coprogettazione per il raggiungimento di obiettivi di interesse pubblico comune quali l'inclusione digitale, la partecipazione alla vita digitale del paese e l'accesso democratico e consapevole ai servizi digitali della PA e dei privati al fine di 'non lasciare indietro nessuno'.

## 2 Oggetto

Grazie ai servizi forniti dai centri di facilitazione digitale i fruitori vengono accompagnati e formati, sulla base delle loro specifiche esigenze e competenze di partenza al progressivo utilizzo autonomo e consapevole di Internet e delle tecnologie digitali, dei principali servizi digitali pubblici resi disponibili online, dei principali servizi digitali privati (come ad esempio quelli relativi alle videoconferenze, agli acquisti di prodotti e servizi, alla formazione, all'utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea).

L'avviso regionale prevede che i Centri di Facilitazione (di seguito CdF) siano organizzati secondo il modello Hub&Spoke già esistente e finanziato con la rete degli Innovation Lab, in particolare:

- **Hub:** Si tratta dell'Innovation Lab Officine Digitali, sito a San Giorgio delle Pertiche. Costituisce a sua volta un CdF digitale e contribuisce alla realizzazione e gestione del centro itinerante, in fase di costituzione.
- **Spoke (o Palestre Digitali):** Le Palestre Digitali diventano Centri di facilitazione digitale dove si forniscono servizi di assistenza digitale, si erogano corsi di formazione agli utenti e si raccolgono i dati di contatto degli utenti per l'acquisizione degli stessi sulla piattaforma nazionale "Facilita". Possono essere fisici o virtuali; ai fini di questo progetto sono n. 11 centri di facilitazione fissi (1 Hub e 10 Palestre digitali) e n. 1 centro di facilitazione mobile.

Le attività che caratterizzano i CdF e che si basano sul quadro europeo DigComp sono:

- *la formazione/assistenza personalizzata individuale* (cd. facilitazione), erogata generalmente su prenotazione o a sportello, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza;
- *la formazione online*, anche in modalità di autoapprendimento e asincrona, attraverso l'accesso in autonomia ai materiali già disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati ad hoc e condivisi nel citato catalogo, usufruendo di un percorso personalizzato;

- *la formazione in gruppi* (in presenza e con canali online) attraverso micro-corsi utili a supportare i cittadini in applicazioni/esercitazioni, risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti con il fine di massimizzare la formazione sincrona. In questo caso il facilitatore può strutturare le attività in modo mirato, stimolando proattivamente il coinvolgimento dei cittadini anche sulla base dei test di autovalutazione e delle risorse formative disponibili sul sito web di Repubblica Digitale.

Grazie ai servizi forniti dai centri di facilitazione digitale, i fruitori vengono accompagnati e formati, secondo modelli di apprendimento differenziati per età, sulla base delle loro specifiche esigenze e competenze di partenza (e seguendo l'approccio incrementale di apprendimento disegnato da DigComp rispetto alle aree di competenza), al progressivo utilizzo autonomo e consapevole:

- di Internet e delle tecnologie digitali (ad esempio su temi come la protezione dei dati personali e la verifica dell'autenticità delle informazioni);
- dei principali servizi digitali pubblici resi disponibili online (come, ad esempio, quelli relativi all'identità digitale, all'anagrafe e allo stato civile - inclusi i certificati online, alla piattaforma notifiche, ai servizi sociali ed educativi, ai servizi sanitari e al fascicolo sanitario elettronico, ai servizi di mobilità, alle piattaforme di partecipazione);
- dei principali servizi digitali privati (come ad esempio quelli relativi alle videoconferenze, agli acquisti di prodotti e servizi, alla formazione, all'utilizzo della posta elettronica, dei social network e delle app di messaggia istantanea).

Il centro di facilitazione attua una didattica dove i fruitori diventano il centro dell'apprendimento, coinvolti nel proprio percorso di formazione in un modo personale. Nello specifico:

- le nozioni sono apprese principalmente in modalità di autoapprendimento, in quanto le competenze cognitive di base (ascoltare e memorizzare) possono essere attivate in autonomia,
- l'applicazione di quanto appreso avviene in presenza con eventuale affiancamento di canali online, in quanto l'attività necessita l'attivazione di competenze cognitive più elevate (comprendere, valutare e creare) per applicare quanto appreso e risolvere problemi pratici.

Inoltre, l'iniziativa mira ad un apprendimento attivo di tipo "*learning by doing*" per un'acquisizione di competenze più pratica e riflessiva, anche favorendo l'attivazione della partecipazione dei cittadini in ambito di co-design, validazione e monitoraggio dei servizi digitali.

Utilizzando ad esempio l'approccio dell'apprendimento capovolto, i cittadini, pertanto, sono invitati ad accelerare l'apprendimento avvalendosi in maniera autonoma dei contenuti proposti e i facilitatori massimizzano l'efficacia delle interazioni faccia a faccia utilizzando le risorse disponibili online e verificando la comprensione e l'acquisizione delle competenze, avvenuta anche in modo autonomo, da parte dei cittadini-fruitori dei servizi del punto.

### 3 Obiettivi/Vincoli di progetto

In forza dell'Accordo tra la Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD) e Regione del Veneto, la Regione, in qualità di Soggetto Attuatore, deve contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi previsti dal DTD, nell'ambito della Misura 1.7.2 (Missione 1, Componente 1, Asse 1) del PNRR, attraverso lo sviluppo di una Rete di servizi di facilitazione digitale, con la costituzione di almeno 234 punti di facilitazione digitale attivi sul territorio regionale in grado di raggiungere 188.000 di cittadini unici entro il 31 dicembre 2025, al fine di provvedere ad una progressiva ma efficace alfabetizzazione digitale.

**Gli obiettivi specifici** di questo progetto, di cui la Federazione è Ente capofila e soggetto sub-attuatore sono:

- la programmazione, la gestione e la rendicontazione delle attività di formazione e di facilitazione da eseguirsi nei 12 Centri di Facilitazione Digitale o laddove si intercetti il bisogno di facilitazione nel territorio rappresentato dai 12 comuni;
- l'inclusione e la registrazione di almeno 9.600 cittadini unici (mediamente 800 per ogni CdF) raggiunti nel corso delle diverse attività, all'interno della piattaforma nazionale "Facilita";
- la rendicontazione delle attività nelle diverse piattaforme individuate dal progetto, secondo il cronoprogramma dato.

Indicativamente è da prevedersi il raggiungimento dei seguenti target:

- raggiungimento del 45% del target dei beneficiari (T1) al 31/12/2024;
- raggiungimento del 100% del target dei beneficiari (T2) al 31/12/2025.

Nella disciplina di collaborazione tra la Federazione e i comuni di Vigonza e Vigodarzere il target minimo da raggiungere è stato distribuito come segue:

- 6.824 Cittadini Unici per i 10 comuni della Federazione;
- 1.000 Cittadini Unici per il comune di Vigodarzere;
- 1.776 per il comune di Vigonza.

Per i comuni di Vigonza e Vigodarzere, che non sono titolari di Palestra Digitale (in quanto non erano partner dell'aggregazione del progetto Innovation Lab) sarà attivato un Centro Itinerante, con fondi propri del progetto per l'acquisto della tecnologia necessaria.

Ciò che rimane vincolante, tuttavia, è il raggiungimento complessivo dei 9.600 Cittadini Unici per l'intero progetto, potendo variare la performance dei diversi CdF.

Nell'ottica di garantire il fine formativo e non solo di facilitazione, per concorrere efficacemente al conseguimento degli obiettivi previsti i centri di facilitazione devono prevedere l'erogazione di **almeno 50 ore annuali di formazione sincrona**, realizzabili attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride. Sono ammesse forme di flessibilità nella definizione delle attività di formazione, purché atte a garantire la massima fruizione da parte del target di riferimento.

## 4 Interventi e attività richiesti all'ETS

### 4.1 Formazione facilitazione

Il bando regionale prevede le seguenti azioni specifiche che dovranno essere attivate presso tutti i punti di facilitazione:

- **Formazione/assistenza personalizzata individuale (cd facilitazione):**

deve essere individuale e con modalità su prenotazione o a sportello, prevede l'erogazione dei servizi di accoglienza, orientamento al servizio, presa in carico, registrazione dei beneficiari, per accompagnare i cittadini target nell'utilizzo di Internet, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza.

- **Formazione online:**

erogata anche in modalità di autoapprendimento e asincrona. Sarà attivata sulla scorta delle necessità formative dei beneficiari, utilizzando l'accesso in autonomia al materiale già disponibile nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale e/o realizzato ad *hoc* ed eventualmente condiviso nel catalogo o disponibile tra le risorse messe

a disposizione dalla regione del Veneto o da questo stesso Progetto;

- **Formazione in gruppi:**

effettuata attraverso micro-corsi, in presenza e online. Le tematiche di tale formazione devono essere utili a supportare i cittadini in applicazioni ed esercitazioni, nella risoluzione di problemi pratici ed eventualmente nell'approfondimento di tematiche specifiche. Le tematiche proprie della formazione da erogare, verranno definite dopo aver individuato le necessità formative dei beneficiari suddivisi in gruppi omogenei per tipologia di bisogno. La formazione sincrona può essere realizzata attraverso webinar, incontri in aula o modalità ibride. Anche in questo caso sono comunque ammesse forme di flessibilità nella definizione delle attività di formazione, purché atte a garantire la massima fruizione da parte del target di riferimento.

Queste tre tipologie di servizi possono essere variamente attivate e declinate a livello operativo presso ciascun punto di facilitazione digitale, ad eccezione del servizio di assistenza personalizzata individuale (*o facilitazione*) che deve essere in ogni caso garantito in ciascun presidio.

I CdF dovranno essere aperti per **almeno 15 ore settimanali**, al fine di assicurare l'equità nell'accesso, garantendo un minimo **di presenza del facilitatore di 5 ore settimanali/CdF**. Al fine di assicurare la massima flessibilità operativa nel rispetto dei principi di equità nell'accesso ed efficacia del servizio, **è comunque possibile fare ricorso anche a forme di interazione con gli utenti da remoto o a modalità di facilitazione itineranti**.

Il progetto prevede l'integrazione delle azioni realizzate dai facilitatori individuati dall'ETS con le attività di accompagnamento digitale ordinariamente erogate dai dipendenti comunali, al fine di dare sistematicità all'impatto territoriale della Misura.

All'ETS sarà richiesto, in collaborazione con il Coordinatore del progetto, di organizzare e coordinare i centri di facilitazione digitale.

#### **4.2 Ulteriori azioni per la qualificazione di impatto del progetto:**

In considerazione degli obiettivi di target e di contenuto particolarmente sfidanti del progetto, all'ETS viene richiesto di individuare ulteriori azioni di formazione che abbiano il duplice obiettivo di:

- Intercettare e raccogliere un significativo target utile al raggiungimento e al superamento degli obiettivi minimi assegnati dal progetto;
- Realizzare azioni che abbiano un impatto verificabile in termini di consapevolezza/competenza acquisita, riferiti a target con specifiche "fragilità digitali".

#### **4.3 Il facilitatore digitale**

I centri di facilitazione digitale si avvalgono di operatori con il ruolo di **facilitatori digitali**. Si tratta di una figura che pertanto deve possedere le competenze necessarie e funzionali ad individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale, e a fornire loro supporto, orientamento e formazione. Il ruolo del facilitatore digitale è di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali, nella partecipazione alle attività che caratterizzano il punto di facilitazione digitale e nella erogazione della formazione/consulenza.

Ad ogni facilitatore sarà assegnata la gestione fino al massimo di 3 (tre) CdF garantendo un minimo di n. 5 (cinque) ore di presenza settimanale per ciascun CdF e n. 10 (dieci) ore di facilitazione/back office settimanali.

E' richiesta la disponibilità di assicurare il servizio, anche in orario serale e/o nel fine settimana, su richiesta dell'Amministrazione e per un massimo di 10 ore mensili.

I beneficiari del servizio di facilitazione dovranno essere registrati a cura dei facilitatori digitali sulla piattaforma ministeriale *Facilita*, per cui verranno fornite le modalità di utilizzo e le credenziali di accesso. Tale piattaforma verrà utilizzata per il monitoraggio del raggiungimento dei target previsti.

Per permettere a tutti i facilitatori, indipendentemente dal profilo di competenze individuale, di svolgere al meglio il proprio ruolo e gestire le attività rivolte ai cittadini che usufruiscono del servizio, il DTD ha attivato percorsi formativi, per un totale di **100 (cento) ore**, volti a sviluppare le seguenti competenze specifiche:

- competenze relative all'erogazione del servizio di facilitazione digitale e alle relazioni con l'utenza;
- competenze relative alle attività specifiche di didattica richieste sia per l'assistenza personalizzata che per la conduzione di micro-corsi. Le competenze richieste sono definite nel quadro europeo delle competenze digitali per docenti e formatori DigCompEdu relativamente all'area di competenza "Favorire lo sviluppo delle competenze digitali degli studenti" e al livello di padronanza B1 (minimo in cui si hanno le competenze per sviluppare attività di apprendimento) e superiori;
- competenze per i cittadini come descritte nel quadro europeo delle competenze digitali DigComp 2.1 e DigComp 2.2, relativamente a tutte le aree di competenza e al livello di padronanza 5 (minimo in cui si hanno le competenze adeguate per guidare l'apprendimento di altri) e superiori.

Il percorso formativo promosso dal Dipartimento è integrato dalla Regione del Veneto attraverso interventi formativi complementari della durata complessiva di **10 (dieci) ore**, volti principalmente ad approfondire le specificità locali e i servizi pubblici offerti dagli enti che insistono sul territorio, relativi ai prodotti e servizi regionali quali: MyPay / MyPivot, MyPortal3 / MyPA, ViviPass, MyID, Portale Bollo Auto, Fascicolo Sanitario Elettronico e i servizi atti a garantire i Livelli Essenziali di Diritti Digitali.

Il facilitatore dovrà essere individuato tra soggetti idonei; qualora fosse privi di parte delle competenze richieste può partecipare alla formazione prevista dal Dipartimento, dalla Regione del Veneto e dal progetto. La partecipazione all'intero percorso di formazione consentirà al Facilitatore di accedere ad una abilitazione specifica che ne certifica le competenze.

Il facilitatore, inoltre, potrà partecipare a tutte le attività di programmazione e coordinamento e alle ulteriori attività proposte nell'ambito della *community dei facilitatori nazionale*.

Saranno promosse sinergie con i dipendenti degli enti che erogano facilitazione digitale e con eventuali volontari.

#### 4.4 Comunicazione

Il bando regionale prevede anche azioni di comunicazione del progetto e di coinvolgimento dell'utenza per raggiungere il target di utenza previsto 9.600 cittadini unici (800 per ogni CDF).

La Regione del Veneto, in qualità di Soggetto Attuatore, mette a disposizione dei soggetti sub attuatori (e pertanto ai partner di progetto), la strumentazione per l'immagine coordinata del progetto, pertanto strumenti di comunicazione (sito, struttura delle comunicazioni social, ecc..) da condividere e da utilizzare per la disseminazione delle informazioni top-down del progetto nonché per la diffusione delle proposte e opportunità formative e di facilitazione del progetto a livello locale.

L'utilizzo dell'immagine coordinata è requisito essenziale per le campagne di comunicazione che dovranno accompagnare l'intera durata del progetto. La comunicazione del progetto è una azione assegnata all'ETS, che dovrà individuare un soggetto preposto alla stessa che si coordinerà:

- con la Cabina di Regia interna del progetto del Camposampierese per la raccolta dei contenuti periodici da veicolare;
- con i comuni per accompagnare l'armonizzazione delle informazioni di progetto con tutta la comunicazione interna degli enti, in particolare per quelli esterni alla Federazione;
- con la Regione del Veneto per garantire la circolarità del flusso della comunicazione top-down e bottom-up e per tenere aggiornati i dati locali nel sito e negli strumenti regionali.

In relazione alle attività di coinvolgimento, all'ETS si richiede di promuovere la partecipazione dei cittadini anche attraverso eventuali campagne di *engagement* mirato verso specifici target nonché attivare campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative peculiari quali ad esempio iscrizioni scolastiche o bandi per la richiesta di contributi.

Si sottolinea che ogni azione comunicativa dovrà essere concordata e comunicata alla Federazione quale ente capofila e coerentemente integrata con i canali informativi istituzionali già attivi al fine di raggiungere il maggior numero di destinatari possibile.

#### 4.5 Assistenza Amministrativa

All'ETS si richiede inoltre lo svolgimento di attività di assistenza amministrativa, in coordinamento con il RUP di Progetto, che consiste in:

- raccolta e caricamento nella piattaforma FACILITA dei dati relativi ai Cittadini Unici raggiunti con le attività di facilitazione e formazione;
- collaborare alla predisposizione delle relazioni periodiche da presentare alla Regione Veneto a cadenza quadrimestrale (nel primo anno di svolgimento del progetto) e semestrale (nel secondo anno di svolgimento del progetto) per un totale di n. 6 (sei) relazioni;
- supporto alla predisposizione di tutta la documentazione necessaria alla rendicontazione finanziaria nelle piattaforme SIU e REGIS secondo il cronoprogramma di progetto;
- garantire la corretta alimentazione del sistema informatico di registrazione e conservazione di supporto alle attività di gestione, monitoraggio, rendicontazione e controllo delle componenti del PNRR necessari alla sorveglianza, alla valutazione.

#### 4.6 Coordinamento

L'ETS avrà dovrà individuare un referente di progetto e comunicarlo all'Ente prima dell'avvio delle attività.

Tale referente dovrà coordinarsi settimanalmente con il RUP di progetto, appositamente incaricato dalla Federazione.

Al Referente di progetto sarà anche richiesto di collaborare per l'organizzazione e il coordinamento dei centri di facilitazione digitale nelle attività di

- definizione degli orari di apertura, in collaborazione con i responsabili della gestione dei singoli *Spoke*;
- organizzazione del calendario delle iniziative;
- organizzazione della presenza dei facilitatori presso i centri e monitoraggio del numero di persone disponibili, individuando le rotazioni e segnalando all'Ente capofila l'eventuale necessità di ulteriore personale per la programmazione e l'attivazione delle azioni di reclutamento;
- programmazione delle attività dei centri di facilitazione mobili;
- registrazione dei punti e abilitazione dei facilitatori nella piattaforma di monitoraggio e per l'utilizzazione del sistema di *knowledge* management messo a disposizione dal DTD.

## 5 Risorse umane coinvolte

Per l'esecuzione delle attività precedentemente descritte è richiesto che l'ETS individui

- un responsabile di progetto che avrà il ruolo di gestire e monitorare l'andamento del progetto, evidenziare eventuali criticità, coordinare i facilitatori e le altre persone assegnate al progetto mantenere costantemente attivo un canale di comunicazione con il RUP di progetto; il responsabile di progetto dovrà coordinare anche il referente per la comunicazione ed il/i referente/i amministrativo/i nonché rendersi disponibile, qualora necessario, agli incontri con DTD e Regione del Veneto.
- almeno n. 4 (quattro) facilitatori digitali, ad ogni facilitatore sarà assegnata la gestione fino a n. 3 (tre) Punti di Facilitazione Digitale. Il facilitatore digitale dovrà possedere i seguenti requisiti
  - **competenze informatiche:** conoscenza delle basi dell'informatica, delle tecnologie digitali e dei servizi online.
  - **competenze in ambito di formazione:** capacità di trasmettere conoscenze e competenze in modo efficace a un pubblico di persone, prevalentemente adulti.
  - **competenze relazionali:** capacità di comunicare e interagire efficacemente con gli altri.
- un referente per la comunicazione che avrà il ruolo di gestire la campagna di comunicazione attraverso i diversi social del progetto, produrre il materiale di supporto tangibile o intangibile finalizzato alla comunicazione e alla promozione delle attività organizzate dai centri di facilitazione digitale, utilizzare gli con gli strumenti e interfacciarsi con il referente della comunicazione messi a disposizione a cura del soggetto attuatore;
- un referente amministrativo per la collaborazione nella gestione amministrativa dell'intero progetto, la redazione delle relazioni periodiche, la fornitura delle informazioni e dei documenti necessari all'alimentazione delle banche dati ReGIS (nazionale), e SIU (regionale).

Tutti gli operatori dovranno essere in possesso di esperienza e formazione specifica secondo le mansioni assegnate e gli obiettivi degli interventi progettuali.

La proposta progettuale deve evidenziare almeno gli elementi sufficienti a garantire la continuità del servizio limitando al minimo indispensabile il turnover delle risorse umane coinvolte.

## 6 Sedi di erogazione dei servizi

CENTRO DI FACILITAZIONE	INDIRIZZO
SAN GIORGIO DELLE PERTICHE	HUB OFFICINE DIGITALI Via Roma, 42 - San Giorgio delle Pertiche (PD)
BORGORICCO	BIBLIOTECA Viale Europa, 10 - Borgoricco (PD)
CAMPOSAMPIERO	Biblioteca Via Tiso da Camposampiero, 12 - Camposampiero (PD)
CAMPODARSEGO	Sede Anziani Via Bachelet, 28 - Campodarsego (PD)
LOREGGIA	Biblioteca Via Roma, 37 - Loreggia (PD)
MASSANZAGO	Biblioteca Via Roma, 59 - Massanzago (PD)
PIOMBINO DESE	BIBLIOTECA Viale della Vittoria, 19 - Piombino Dese (PD)
SANTA GIUSTINA IN COLLE	BIBLIOTECA Piazza Martiri, 60 - Santa Giustina in Colle (PD)
SAN GIORGIO DELLE PERTICHE	Biblioteca Via Pinaffo, 9 - San Giorgio delle Pertiche (PD)
VILLA DEL CONTE	BIBLIOTECA Piazza Vittoria, 28 - Villa del Conte (PD)
VILLANOVA DI CAMPOSAMPIERO	BIBLIOTECA Via Caltana, 156 - Villanova di Camposampiero (PD)
VIGODARZERE	SEDI COMUNALI DA DEFINIRE, CON CENTRO ITINERANTE
VIGONZA	SEDI COMUNALI DA DEFINIRE, CON CENTRO ITINERANTE

Alcune sedi potrebbero cambiare nel corso di esecuzione del progetto.

## 7 Trattamento dei dati personali

Ai sensi del regolamento della comunità europea 2016/679/UE del 27 aprile 2016 (RGPD), la Federazione dei comuni del Camposampierese è il Titolare del trattamento dei dati che verranno trattati nell'ambito delle attività oggetto di co-progettazione, l'ETS sarà nominata *Responsabile del trattamento* ai sensi dell'art. 28 del GDPR con apposito atto.

## 8 Occupazione del personale impiegato

L'ETS selezionato si impegna ad assegnare con continuità il personale individuato nel progetto e a garantire che possieda comprovate competenze professionali.

Il personale è tenuto ad osservare durante l'espletamento del servizio, un contegno riguardoso e corretto. Inoltre, dovrà osservare quanto disposto dal Progetto Definitivo, che sarà l'esito della co-progettazione, rispettare i giorni e gli orari del servizio, nonché mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza durante lo svolgimento del servizio. Il personale sarà adeguatamente incaricato al trattamento del dato dal Responsabile del Trattamento.

L'ETS selezionato e i suoi incaricati, nell'esecuzione del servizio, è tenuto agli obblighi di condotta previsti dal codice di comportamento dei pubblici dipendenti approvato in data 19/04/2024 con Delibera di Giunta della Federazione n. 40. La violazione di tali obblighi attribuisce all'Amministrazione la facoltà, previo contraddittorio tra le parti, di risolvere la convenzione nel caso di gravità della violazione o reiterazione di violazioni.

## 9 Osservanza delle condizioni normative e contributive dei contratti collettivi di lavoro e vincoli trasversali

L'ETS selezionato è tenuto ad applicare al personale impiegato tutte le disposizioni previste da leggi, regolamenti, contratti nazionali di lavoro e da eventuali accordi sindacali stipulati in sede regionale, provinciale e comprensoriale, sia dal punto di vista giuridico ed economico, sia per il trattamento assistenziale, assicurativo, previdenziale per la sicurezza del lavoro, per la prevenzione degli infortuni e per l'igiene del lavoro, anche nel caso che l'ETS non aderisca ad alcuna delle associazioni sottoscrittenti il contratto collettivo.

Per tutta la durata della convenzione dovranno essere rispettate le leggi in materia di assunzione del personale. L'ETS selezionato è responsabile di ogni infrazione o inadempimento che dovesse essere accertato dagli istituti previdenziali e assicurativi, da altri organi di sorveglianza o dallo stesso committente. Nel caso in cui l'ETS selezionato risultasse inadempiente in relazione al versamento dei contributi previdenziali e assistenziali (risultanti dal Documento Unico di regolarità contributiva - DURC), l'Ente proponente procederà alla sospensione del pagamento del contributo vincolando le somme accantonate a garanzia dell'adempimento di tali obblighi. Il pagamento all'ETS selezionato delle somme accantonate non sarà effettuato sino a quando non sia stato accertato l'adempimento di tali obblighi. L'inottemperanza può essere causa di revoca dalla convenzione.

L'ETS selezionato è tenuto a garantire il pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione, protezione e sicurezza sul luogo di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.).

L'ETS è tenuto a garantire il rispetto dei vincoli trasversali in tema di PNRR, in particolare in tema di gender gap, lavoro giovanile e DNSH.

## 10 Risorse disponibili

La Federazione dei comuni del Camposampierese, quale beneficiario dei fondi, mette a disposizione della co-progettazione le risorse economiche derivanti da fondi PNRR Misura 1.7.2 (Missione 1, Componente 1, Asse1) CUP D39I23000300006 – CIG B1595D620D per un totale di **€ 360.687,00** per la realizzazione delle attività individuate nel presente progetto preliminare e meglio definite al termine del processo di coprogettazione:

Ai fini del presente progetto si indicano le seguenti tipologie di spesa:

- **Formazione** a cui sono attribuibili i servizi indicati ai paragrafi 4.1, 4.2, 4.53 e -;
- **Comunicazione** a cui sono attribuibili i servizi indicati al paragrafo 4.44.

Per l'attività di Comunicazione potrà essere erogato un contributo massimo pari a € 21.795,00.

## 11 Contributo economico e pagamenti

Il contributo economico (art. 12 L. 241/01990) è erogato a titolo di rimborso delle spese sostenute dal partner; sarà liquidato contro presentazione di nota di debito fuori campo IVA ai sensi dell'art. 2 comma 3 lettera a) del DPR 633/1972 e s.m.i. e di una relazione delle attività svolte con rendicontazione dei costi sostenuti per la gestione del servizio, suddivise per tipologia di spesa.

L'ETS selezionato emetterà le apposite note intestate a Federazione dei comuni del Camposampierese (PD), trasmesse alla PEC istituzionale dell'Ente proponente [amministrazione.unionecamposampierese.pd@pecveneto.it](mailto:amministrazione.unionecamposampierese.pd@pecveneto.it) con le scadenze concordate in sede di co-progettazione e stabilite nella Convenzione. L'Ente proponente procederà al pagamento delle note di debito per i costi sostenuti e documentati dall'ETS selezionato entro 30 gg dalla presentazione, previa verifica dell'adempimento regolare della prestazione (in termini qualitativi) e della regolarità contributiva mediante richiesta del DURC.

Ciascuna nota spese dovrà contenere le seguenti informazioni:

1. titolo del progetto ammesso al finanziamento "RETI DI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE";
2. indicazione del riferimento al PNRR MISSIONE 1 COMPONENTE 1 MISURA 1.7.2
3. numero e data della nota spese;
4. estremi identificativi dell'intestatario (denominazione, CF o partita IVA, Ragione Sociale, indirizzo, sede, IBAN, ecc.) conformi con quelli previsti nella convenzione;
5. importo;
6. indicazione dettagliata dell'oggetto dell'attività prestata con specificazione della tipologia di spesa cui fa riferimento (Formazione/Comunicazione);
7. CUP D39I23000300006– CIG B1595D620D

## 12 Stipula della convenzione

Il servizio oggetto della co-progettazione verrà assegnato all' ETS gestore tramite una convenzione a conclusione del procedimento.

## 13 Monitoraggio verifica e valutazione

Per tutta la durata della convenzione, le attività concordate e definite durante i tavoli di co-progettazione, saranno oggetto di una verifica trimestrale in cui si andrà a monitorare lo svolgimento delle attività nel rispetto del cronoprogramma definito, dei target da raggiungere e del budget a disposizione utilizzando in solido o alternativamente l'audizione di ogni referente coinvolto, i report mensili di realizzazione del target e la rendicontazione dei costi sostenuti.

A titolo di esempio, la documentazione potrebbe riportare:

- Una relazione descrittiva delle attività svolte (con materiale fotografico o altro che serve alla descrizione);
- Una tabella di sintesi dove per ogni attività si indichino:
  - Attività svolta

- Date degli incontri di formazione (su quale tematica) / numero di incontri di facilitazione (#incontri per CIE, #incontri per SPID, #incontri per iscrizioni mensa...);
- Facilitatori coinvolti;
- Ore dedicate (attività frontale + backoffice);
- Eventuali altre spese sostenute (es. stampe, ecc);
- Target raggiunto (CU);
- Impatto dell'attività sul progetto (Value proposition)
- Eventuali criticità riscontrate;
- Eventuali opportunità sfruttate;

La struttura della documentazione sarà oggetto di coprogettazione anche al fine di preconstituire le informazioni necessarie e sufficienti a rendicontare le attività in Regis/SIU.

Il sistema di valutazione da adottare sugli *outcome* e sull'impatto sarà, invece, esito della coprogettazione con l'ETS selezionato per quanto riguarda metodologie di valutazione, indicatori e modalità di misurazione; sarà dettagliato nel Progetto Definitivo e avrà lo scopo di contribuire alla misurazione dei processi di cambiamento sociale avviati con le azioni dei progetti.